

San Miguel, veinticuatro de enero de dos mil veintidós.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que el 10 de noviembre de 2021 comparece la administradora pública doña **Nelva Alejandra Miranda Olivos** por sí y por su madre doña **Nelva Olivos Flores**, de 89 años, domiciliadas en Gabriela Mistral 0281, villa Las Rosas, La Pintana, y recurre de protección en contra de **Telefónica Chile S.A.**, representada por don Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en Providencia 111, piso 2, Providencia, por interrumpir y suspender su telefonía fija e internet desde el 5 de agosto del mismo año durante más de 90 días, perjudicando el desempeño de su trabajo para el Ministerio de Relaciones Exteriores y la comunicación, tanto con sus seres queridos cuanto con los servicios de urgencia, en especial en contexto de la actual pandemia. Reprocha falta de solución oportuna al respecto, pese requerirla de la empresa, pues no se concretó ninguna de las visitas a que se comprometió para ello, provocándoles angustia y desazón. Hace presente que el 9 de septiembre pasado reclamó ante la Subsecretaría de Telecomunicación, la que dictó el 1 de octubre de 2021 la resolución exenta N°09189/21 ordenando la regularización de los servicios dentro de quince días hábiles, lo que asegura no ocurrió. Estima que agrava la situación, el hecho de ser la recurrida la única empresa prestadora de dichos servicios.

Califica, entonces, como ilegal, arbitrario y lesivo de las garantías consagradas en los numerales 16, 22, 23 y 24 del artículo 19 del texto fundamental y pide que, acogiéndose con costas la acción, se adopten las medidas que se estimen pertinentes para restablecer el imperio del derecho.

Segundo: Que informa por la recurrida el abogado don Vicente Pocarobba Espejo y pide el rechazo del recurso de protección, pues la interrupción de servicios denunciada obedece a los robos de los cables instalados en la infraestructura de telecomunicaciones emplazada en bienes nacionales de uso público de la Pintana, perpetrados por terceros. Asevera, al respecto, que la empresa propende constantemente a su reposición oportuna, además de ejercer las acciones penales correspondientes. Ejemplifica que se siniestró el armario de



WXXVYLRLLXKL

la caja terminal el 24 de noviembre de 2021, pese a restablecer el servicio el 18 de noviembre anterior. Agrega que, a consecuencia del recurso, se agendó visita técnica al domicilio de las actoras, verificándose el 3 de enero último, cuyo informe consignó las circunstancias en que justifica la interrupción denunciada y que fueron debidamente puestas en conocimiento de aquéllas. Alega, por otra parte, que cumplió con la resolución de la Subsecretaría de Telecomunicaciones N°09189 al restablecer los servicios el 18 de noviembre pasado y al descontar los montos correspondientes al periodo interrumpido mediante la emisión de un vale vista por \$111.870.- a nombre de la actora, sin perjuicio de asegurar que procederá a efectuar nuevos descuentos e indemnizaciones por las ulteriores suspensiones.

Propugna en consecuencia, que la empresa no incurrió en el obrar ilegal, arbitrario y lesivo denunciado, pues la interrupción de servicios deriva del actuar delictual de terceros, lo que estima constitutivo de caso fortuito.

Tercero: Que la recurrente hace presente tras el informe de la recurrida, que la suspensión subsiste ininterrumpidamente sin reposición, por lo que niega el restablecimiento verificado entre el 18 y 24 de noviembre de 2021. Si bien reconoce la visita técnica del 3 de enero pasado, indica que don Andrés Morales, técnico de la empresa, le señaló que si tuvieran fibra óptica no se la robarían, pero que la compañía no quiere instalarla en el sector, por lo que estarían a la espera de los repuestos requeridos para la reposición de los servicios. Alega, entonces, que la empresa pretende justificar su negligencia y desidia en tales circunstancias. Cuestiona el cumplimiento alegado por la compañía al no arbitrar las medidas destinadas a evitar los robos de cables en que pretende justificarse y, además, estima que el monto del vale vista emitido no alcanza para cubrir el valor del servicio interrumpido ni las indemnizaciones correspondientes.

Cuarto: Que para resolver el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el recurso de Protección de Garantías Constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción destinada a amparar el legítimo



ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que priva, o amenace ese atributo.

Quinto: Que para analizar también el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el Recurso de Protección de Garantías Constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que priva, o amenace ese atributo.

Se trata, por consiguiente, de una acción de cautela de derechos garantizados a nivel constitucional cuya existencia sea indubitada y que se encuentren conculcados de manera suficiente para provocar la actividad jurisdiccional traducida en la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio de esos derechos amagados o perturbados en su legítimo ejercicio.

Sexto: Que, según se desprende de lo señalado precedentemente, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión arbitraria o ilegal, producto del mero capricho de quién incurre en él y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

Séptimo: Que, en la especie, el acto que se califica como ilegal y arbitrario consiste en la presunta negligencia incurrida por la empresa recurrida ante la interrupción y suspensión de los servicios de telefonía fija e internet que brinda a la actora y su madre.

Octavo: Que debe analizarse entonces, lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones en cuanto prescribe: “...*Toda suspensión, interrupción o alteración de un servicio público de telecomunicaciones o de internet por causa no imputable al usuario, que exceda*



de seis horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales, deberá ser descontada de la tarifa mensual del servicio a razón de un día por cada 24 horas o fracción superior a seis horas. En caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá además, indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio...” – y, asimismo, lo dispuesto en el artículo 28 del cuerpo legal citado, que establece: “...La interrupción de la explotación de un servicio público de telecomunicaciones por más de 3 días, sin permiso previo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y siempre que no se deba a fuerza mayor, facultará a dicha Subsecretaría para adoptar, a expensas del concesionario, todas las medidas que estime necesarias para asegurar la continuidad de su funcionamiento...”.

Noveno: Que, en consecuencia, corresponde determinar si la interrupción y suspensión de servicios denunciadas obedece a un caso fortuito o fuerza mayor. En este punto, la empresa aseguró que sufrió siniestros consistentes en el robo de los cables instalados en la infraestructura de telecomunicaciones emplazada en bienes nacionales de uso público de la Pintana, perpetrados por terceros.

Décimo: Que tales situaciones efectivamente configuran supuestos constitutivos de un caso fortuito, en la medida que no depende de la empresa precaver más allá de lo razonable que será víctima de delitos, sobre todo, si se perpetraron en bienes nacionales de uso público, cuya administración compete a los órganos de la Administración del Estado, en especial, en lo relativo a la mantención del orden y seguridad pública.

En efecto, comete delito de acción penal pública, al tenor de lo dispuesto en el artículo 36 B letra b) de la Ley General de Telecomunicaciones: “...*El que maliciosamente interfiera, intercepte o interrumpa un servicio de telecomunicaciones, sufrirá la pena de presidio menor en cualquiera de sus grados y el comiso de los equipos e instalaciones...*”.



Undécimo: Que, en consecuencia, no puede establecerse que la empresa recurrida incurrió en un obrar ilegal ni tampoco arbitrario, en la medida que ha procurado restablecer los servicios interrumpidos e incluso indemnizar a la actora por la suspensión de aquellos, no obstante de la disconformidad que ésta reprocha en cuanto al monto, cuya suficiencia no corresponde al asunto sometido a la competencia de esta corte ni mucho menos puede ser objeto de pronunciamiento en este procedimiento cautelar de urgencia.

Duodécimo: Que bajo las consideraciones precedentemente explicitadas el arbitrio intentado no puede prosperar.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema que rige en la materia, **se rechaza**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por doña **Nelva Alejandra Miranda Olivos** y doña **Nelva Olivos Flores** en contra de **Telefónica Chile S.A.**

Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

N°5747-2021 Protección.



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Diaz Z., Luis Daniel Sepúlveda C. y Ministra Suplente Nelly Magdalena Villegas B. San miguel, veinticuatro de enero de dos mil veintidós.

En San miguel, a veinticuatro de enero de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.